

# Las multas no frenan la inclusión ilegal de clientes en listas de morosos

**Orange, Movistar y Vodafone acumulan en dos años 139 sanciones por un valor de 7,7 millones Los tribunales redujeron la cuantía económica**

[Laia Reventós](#) Barcelona (EL PAÍS, [19 DIC 2011 - 03:16 CET](#))

Orange, Movistar y Vodafone son empresas reincidentes. En 2009 y 2010 fueron sancionadas en 139 ocasiones por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) por incluir ilegalmente a ciudadanos en ficheros de morosos. En la mayoría de los casos la deuda no existía, ya que el teórico cliente nunca se había dado de alta en el servicio. En otros, las compañías no reclamaron el dinero al hipotético deudor, o si lo hicieron, como exige la ley, fue en direcciones erróneas. Como a Pedro, al que inscribieron en el fichero de morosos Asnef-Equifax por 119,91 euros, pero le comunicaron su deuda en una dirección en la que nunca había residido.

La AEPD consideró que estos supuestos eran infracciones graves, cuya sanción iba de 60.000 a 300.000 euros. Las tres telefónicas pagaron 3,4 millones de euros de multa en 2009 y otros 4,3 millones el año pasado. No fueron las únicas reincidentes. ONO (15 sanciones), Endesa Energía (4), Jazz Telecom (5), BBVA (8) y Banco Santander (8) también incurrieron en estas prácticas fraudulentas. Las sanciones no evitan que lo hagan de forma reiterada. Este año, la cuantía de esas penalizaciones se ha reducido. La mínima será de 40.000 euros.

Los perjuicios para aquellos que se encuentran en esta situación son claros: imposibilidad de acceder a créditos y de darse de alta en numerosos servicios. Solo en Asnef-equifax, el mayor fichero de impagados de España, hay 3.729.524 personas registradas como deudores. Aunque probablemente haya bastante gente que no lo es, ya que Protección de Datos no actúa de oficio sino a instancias de una denuncia del ciudadano.

Como Cristina Sáez, de 57 años, que fue incluida en Asnef por unos 59 euros. Clienta de toda la vida de Telefónica, le ofrecieron un descuento de 10% en su factura durante un año por su “fidelidad”. Meses después, cuando su contrato de permanencia con la filial móvil terminó, pidió a Movistar el código para desbloquear el aparato. El tira y afloja duró tres meses pero no lo consiguió. Harta y enfadada se fue a Yoigo. Poco después recibió la última factura de Movistar que incluía “las llamadas que había realizado más el IVA y el importe de un regalo [el descuento del 10%] no consumido”. Sáez denunció el caso ante Consumo. “Pagué el importe de las llamadas más el IVA, pero me negué a abonar ese regalo envenenado de 59 euros”, cuenta. Por él terminó en la lista de morosos. Lo curioso, cuenta, es que seguían reclamando la totalidad de la factura, cuando ya había abonado las llamadas y el IVA, su consumo real. “Todavía no entiendo por qué me cobran un regalo”, señala. Su caso espera la resolución de la AEPD.

*A Cristina Sáez la inscribieron en un archivo por no abonar un regalo*

En 2009 y 2010 fueron 1.550 los españoles que acudieron a Protección de Datos a pedir amparo. En ese tiempo terminaron en sanción solo 227 procedimientos por morosidad —la mayoría vinculados a telecomunicaciones, finanzas y suministro de energía—, casos que pueden tardar en resolverse, recuerda la agencia, unos 18 meses. De esas 227 multas, 179 corresponden al top ten de empresas reincidentes, según los cálculos del abogado Samuel Parra, socio de la empresa ePrivacidad, que lleva dos años recopilando estos datos “a partir de las resoluciones publicadas”. El resto, 48 sanciones, corresponden a pequeñas empresas que han sido penalizadas en una ocasión, “pero que no son reincidentes”, aclara Parra.

El principio de la calidad de la información es básico en la Ley de Protección de Datos. Su artículo 4.3 dice: “Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”. Sin embargo, en la mayoría de estos

casos la información no solo era errónea sino que se había incluido en alguna de las bases de datos de compañías de cobro de deuda.

Orange (France Télécom) —con 108 sanciones— lidera el ranking de las empresas sancionadas. Y 32 de las 52 multas que acumuló el primer año fueron por inclusiones en ficheros de morosos. Como el caso de una persona (bajo las siglas KKK) a quien la compañía no solo dio de alta dos líneas de móvil a su nombre sin su consentimiento, sino que trató incorrectamente sus datos personales al incluirlos en el fichero Asnef por una deuda “inexistente” de 320,80 euros, según el dictamen de la AEPD.

De las 20 sanciones restantes a France Télécom, 13 están directamente relacionadas porque, cuenta Parra, “la publicación en la lista de deudores venía motivada por una alta que nunca se produjo o que se realizó sin el consentimiento del cliente, que en algunos casos había fallecido dos años antes. Incluso por facturas por cantidades superiores a las realmente consumidas”. La sanción del caso del cliente fallecido, sin embargo, se remonta a una denuncia ante la agencia de 2001, ratificada por la Audiencia Nacional en 2005.

#### *Una empresa de telefonía de telefonía dio de alta a un cliente ya fallecido*

France Télécom lamenta la situación, que achaca “a problemas de años anteriores en vías de solución”. La compañía, consciente del problema, “ha establecido un modelo de gestión, reconocido por la AEPD, que ha redundado en una importante mejora del tratamiento de los datos de los clientes y, en consecuencia, en una creciente disminución de las incidencias en esta materia”.

La filial de la operadora francesa en España pagó 1.726.530 euros de multa en 2009. En todos los casos se aplicó la sanción mínima, 60.000 euros. Tuvo suerte. La ley dicta que la cuantía se establecerá, entre otros factores, por la reincidencia del sancionado. Si a France Télécom se le hubiese aplicado la máxima multa por su reiteración (“incluye de forma ilícita al menos a una persona por semana de media en estos ficheros de morosos”, dice Parra) habría pagado casi 10 millones.

Lo mismo ocurre con Movistar y Vodafone, respectivamente segunda y tercera de la lista. A la filial móvil de Telefónica le cayeron 31 sanciones, 22 de ellas por infracciones en la inclusión en ficheros de morosidad en 2009. La multa a Movistar, 1,3 millones de euros, podría haber sido cinco veces mayor.

#### *Quien aparece señalado no puede contratar hipotecas y otros servicios*

En 2010 la situación se agravó con France Télécom liderando el ranking de nuevo con sus 56 sanciones, 38 de ellas por conflictos de morosidad. A pesar de esto, Protección de Datos solo le impuso una multa de 2,2 millones de euros, cuando si se la hubiera considerado reincidente la cuantía máxima podría haber ascendido a la friolera de 11,4 millones de euros. Al grupo Telefónica —filial fija y móvil juntas— le cayeron 52 sanciones (27 sobre morosos) y una multa de 1,5 millones de euros. “¿Por qué se aplica siempre la sanción mínima a empresas que, al menos dos veces al mes, vulneran el mismo derecho del ciudadano?”, plantea Parra.

Protección de Datos argumenta que su obligación es ver qué circunstancias concurren en cada caso. Si la empresa responde diligentemente, por ejemplo, se tiene en cuenta al fijar la cuantía de la multa porque son compañías que manejan un volumen muy alto de datos. Otra cosa sería que una misma persona fuese incluida dos veces en un fichero de deudores. Entonces, concluye un portavoz de este organismo, habría no solo reincidencia sino intencionalidad, y la multa podría ser mucho mayor. Resolver las denuncias por morosidad es una de las principales actividades de los inspectores de la agencia.

#### *No se suele gravar la pena a compañías reincidentes aunque la ley lo contempla*

Para evitar la reincidencia que perjudica al ciudadano, Parra propone mano dura: que Protección de Datos inmovilice el fichero de estas compañías que parecen incorregibles. “La medida podría

parecer exagerada, pero existe en la normativa y quizá la amenaza serviría para frenar estas prácticas y permitiría a la agencia actuar de oficio en otras situaciones en que está vulnerando la privacidad”.

La realidad, sin embargo, es bien distinta. Las violaciones de la privacidad por inclusión en ficheros de morosos cada vez se castigan menos. 187 resoluciones (52 en 2009, 71 en 2010 y 64 en 2011) han sido recurridas ante la Audiencia Nacional, según la AEPD. Este organismo no tiene “desglosado” el número de sentencias confirmadas, anuladas o reducidas por el tribunal, aunque dice que en el cómputo global le son favorables en “más del 70%”.

La sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia ha dictado 84 sentencias sobre recursos de empresas contra las resoluciones de la agencia desde enero de 2010. En 44 ocasiones los magistrados confirmaron las sanciones frente a las 15 en que las anularon. El resto —25 fallos— han visto reducida sustancialmente la sanción económica. La media, 20.000 euros. Curiosamente, 18 de estas sentencias reductoras han sido dictadas después de la entrada en vigor de la Ley de Economía Sostenible (LES), en marzo. Una norma que además de rebajar la cuantía de las sanciones, modificó los criterios para dictaminar las infracciones, como el volumen de negocio, el tipo de actividad, el reconocimiento espontáneo de la culpabilidad o que el incumplimiento se haya producido antes de una fusión o absorción, en cuyo caso no puede imputarse a la nueva compañía.

Vodafone había vendido la cartera de impagados a otra compañía, que se encargó de gestionar el cobro. Fue multada por la agencia porque consideró que era una infracción grave “incumplir el marco legal durante el proceso”. De entrada impuso 600.000 euros de multa y luego lo rebajó a 300.000. Vodafone pleiteó ante la Audiencia y vio rebajada la cifra a 41.000. “La realidad es que se fue atenuando la gravedad de la infracción”, explica su portavoz.

En total, la Audiencia ha restado a las arcas del Estado más de 1,8 millones de euros desde enero de 2010. La mayoría de rebajas se produjeron tras la entrada en vigor de la LES, que también ha permitido, en determinados casos, atenuar la sanción al incorporar la figura (limitada y excepcional) del “apercibimiento”, que se aplica cuando la primera infracción no es muy grave y el denunciado toma medidas para corregir la situación. Es decir, se advierte a la empresa pero no se la sanciona. Desde marzo, la agencia ha resuelto 158 casos en modo apercibimiento, ninguno por morosidad.